

Oficinista I

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecutar labores variadas y sencillas en las diversas áreas que conforman la organización, con el propósito de agilizar los procesos y brindar un servicio de calidad.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Servicio/Operativas

III. RESPONSABILIDADES

- Brindar apoyo operativo en procesos administrativos y de seguros propios de su área de trabajo.
- Archivar documentos variados, a fin de asegurar su adecuada manipulación, organización y custodia.
- Atender al público interno o externo, vía telefónica, por correo electrónico o a través de cualquier otro medio de comunicación, velando por un servicio de calidad.
- Apoyar, en caso de que le corresponda, en diversas actividades organizadas en el departamento o área de trabajo.
- Registrar la información relacionada con los diferentes procesos a su cargo, en los sistemas o herramientas que correspondan y elaborar los reportes de estadísticas en la periodicidad definida.
- Llevar el control operativo de diversos procesos y programas, relacionados con asuntos diversos, tales como: programas de capacitación, inventarios de equipo, suministros o materiales, evaluación del servicio ofrecido, entre otros; para asegurar su confiabilidad y disponibilidad.
- Enviar a las dependencias o entidades que correspondan, los asuntos que previamente ha determinado la jefatura o encargado, para el trámite respectivo.
- Colaborar con la jefatura o encargado, en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad.
- Llevar el control de los trámites y procesos propios de su rol, de manera que la información se encuentre debidamente actualizada y claramente documentada en las bases de datos disponibles.

- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

En adición a las funciones generales descritas anteriormente, los puestos que desempeñen los roles que se detallan a continuación, deben realizar las siguientes labores:

- **Secretaria:**

- Redactar y confeccionar cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, informes y otros documentos.
- Recibir, registrar, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que ingresa diariamente a la dependencia.
- Llevar la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades de la jefatura y mantenerlo informado al respecto.
- Brindar apoyo logístico para la realización de reuniones.

- **Encargado de archivo:**

- Recibir, custodiar, clasificar, archivar y entregar documentos diversos generados en la dependencia, a fin de asegurar su adecuada manipulación, organización y custodia.
- Confeccionar y rotular los expedientes que resguarden la información de los diferentes trámites que se realicen en la dependencia.
- Digitalizar expedientes, cuando corresponda, y enviar las versiones en físico de estos, al archivo pasivo para su resguardo.
- Efectuar inventarios de artículos, materiales, equipos y mantener los controles correspondientes.

IV. REQUISITOS

- **Obligatorios**

- Bachiller en Educación Media.

- **Deseables**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimiento básico en servicio al cliente.
- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

V. COMPETENCIAS

- Todas las dependencias

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la	2

		excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	
	Experiencia al cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	2
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	2
Específicas	Atención al detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	2
	Control de Procesos	Habilidad para establecer y aplicar procedimientos, que permitan darle el seguimiento y regulación a los procesos asignados, logrando aplicar mecanismos que indiquen la desviación o el avance adecuado hacia los fines previamente establecidos.	2
	Planificación/Organización	Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes.	2

VI. ROLES

- ✓ Secretaria
- ✓ Encargado de archivo

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	ECB	ICH	Gerencia	G-05676-2010 (08.11.2010)
2	ECB	ICH	Gerencia	G-02964-2015 (29.06.2015)
3	MPB/DMZ	ECB/ICH	Gerencia	G-04178-2016 (22/11/2016)
4	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
5	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
6	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 01.05.2022